

EXPEDIENTE: 048-06-2017-DEN

RESOLUCION N° 055-2019

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS NUEVE HORAS DEL VEINTIOCHO DE FEBRERO DE DOS MIL DIECINUEVE.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **CAMPOSANTO LA PIEDAD S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha veintisiete de junio del dos mil diecisiete, el señor **[NOMBRE 1]** presentó denuncia contra Camposanto la Piedad, cuya pretensión es: *“Solicito a esta Agencia, con el mayor de los respetos, iniciar la investigación y averiguación de los hechos contenidos en la presente denuncia e imponer las sanciones que correspondan. En este orden, solicito que se le obligue a Campo Santo La Piedad S.A., a declarar si ésta posee base de datos o ficheros de datos personales en donde aparezca el suscrito involucrado y el uso que estaría dando interna y a terceros da tales datos. Obligar a la denunciada INMEDIATAMENTE, con el carácter de urgente a suprimir inmediatamente de sus bases de datos o ficheros de datos personales los datos que posea del suscrito y abstenerse a proveer, compartir, distribuir o de cualquier otra manera o mecanismo trasladar a terceros mis datos personales para que éstos a su vez exhiban por parte de éstos, referencias financieras o de morosidad abiertamente ilegales. Iterar en que se impongan las sanciones administrativas, económicas y la denuncia penal que corresponda en su caso.”* (Visible a folio 01 al 23 del Expediente Administrativo)
2. Que mediante resolución N° 01 de las doce horas del cuatro de julio del dos mil diecisiete, notificada al denunciado en fecha 13 de julio de los corrientes esta Agencia ordena el traslado de cargos a Camposanto La Piedad S.A., a efecto de que brinde informe sobre los hechos alegados por el denunciante dentro de los **TRES DÍAS HÁBILES** siguientes a la notificación de dicha resolución. (Visible a folio 24 al 29 y 32 del Expediente Administrativo)
3. Que el plazo para presentar el informe requerido venció el día 18 de julio del presente año, sin que a esa fecha se presentara el mismo.
4. Que el denunciado presentó el día 19 de julio del año 2017 el informe requerido mediante la Resolución N°01 citada, por lo cual se tiene por extemporáneo. (Visible de folio 33 al 39 del Expediente Administrativo)
5. Que mediante Resolución N°03 de las ocho horas del seis de octubre del dos mil diecisiete, se solicitó prueba para mejor resolver a Camposanto la Piedad. (Visible a folio 21 del Expediente Administrativo)
6. Que el denunciado presentó en tiempo la contestación a la resolución N°03 citada. (Visible de folio 26 al 29 del Expediente Administrativo)

CONSIDERANDO

I. HECHOS PROBADOS: Del examen de los autos, se observa que el denunciado Camposanto La Piedad S.A. presentó el informe requerido de forma extemporánea. Por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada la actuación procesal de la denunciada, por el contrario, según el procedimiento de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley No. 8968: *“Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.”*. No obstante sin perjuicio de lo anterior, es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: *“En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas.”*. En consecuencia, la presunción procesal del referido artículo 67, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, y de esta manera, concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha veintisiete de junio del dos mil diecisiete, el señor **[NOMBRE 1]** presentó denuncia contra Camposanto la Piedad, cuya pretensión es: *“Solicito a esta Agencia, con el mayor de los respetos, iniciar la investigación y averiguación de los hechos contenidos en la presente denuncia e imponer las sanciones que correspondan. En este orden, solicito que se le obligue a Campo Santo La Piedad S.A., a declarar si ésta posee base de datos o ficheros de datos personales en donde aparezca el suscrito involucrado y el uso que estaría dando interna y a terceros da tales datos. Obligar a la denunciada INMEDIATAMENTE, con el carácter de urgente a suprimir inmediatamente de sus bases de datos o ficheros de datos personales los datos que posea del suscrito y abstenerse a proveer, compartir, distribuir o de cualquier otra manera o mecanismo trasladar a terceros mis datos personales para que éstos a su vez exhiban por parte de éstos, referencias financieras o de morosidad abiertamente ilegales. Iterar en que se impongan las sanciones administrativas, económicas y la denuncia penal que corresponda en su caso.”* (Visible a folio 01 al 23 del Expediente Administrativo)
2. Que el denunciante contrató con el denunciado Camposanto La Piedad S.A., la compra de un lote destinado a sepultura. (Visible a folio 04 del Expediente Administrativo)
3. Que la inscripción del lote ante el Registro Nacional se realizó a nombre de la señora **[NOMBRE 2]**. (Visible a folio 19 del Expediente Administrativo)

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tiene como tales los siguientes:

1. Que el denunciado Camposanto La Piedad S.A., realizara llamadas telefónicas al denunciante realizando gestiones de cobro.



I- SOBRE EL FONDO: Señala el denunciante que: *“**Primero:** Con antelación al mes de agosto del año 2005 y con ocasión a una visita que realizó una colaboradora de la empresa Camposanto La Piedad S.A., a los Tribunales de Justicia donde laboraba, fue que me interesé en la adquisición de una propiedad de 1.80 metros cuadrados destinado a sepultura. El ofrecimiento fue de una propiedad de esa índole a un precio de CI 50.000.00 financiado en 36 cuotas mensuales de ¢7.935.00. **Segundo:** Una vez cumplido en tiempo y en forma el pago de todas las cuotas, se me indicó por parte de Camposanto La Piedad S.A, que debía acudir a sus oficinas —al mismo domicilio que indico en el formulario de denuncia, a reunirme con una notaría de planta a firmar la escritura del traspaso. Siendo así le advertí a la persona que efectuó la llamada hace 12 años a que yo como adquirente de la propiedad se la había regalado a la señora [NOMBRE 2], cédula [VALOR 1] y que, por consiguiente, sería ella quien quedaría como titular ante el Registro del inmueble de acuerdo al traspaso que se hiciera. Así las cosas, la señora [NOMBRE 2] se apersonó a las oficinas de la denunciada y tanto ésta como el representante procedieron a la firma de la escritura la cual generó la inscripción su favor del inmueble número [VALOR 2] en fecha 12 de agosto del año 2005. **Tercero:** En octubre de ese mismo año se me llamó por parte de la oficina de cobros de esa entidad a reclamarme un pago por concepto de mantenimiento, respondiendo por parte del suscrito no deberle absolutamente nada pues no era el dueño de esa propiedad y en segundo lugar ese cobro de mantenimiento me parecía ilegal pues no habría un fundamento del cómo hacía la empresa para fijar un monto por ese concepto por una chapia de menos dos metros cuadrados de tierra, además ese cobro era leonino pues incluso la propiedad no estaba categorizada como filial y que por consiguiente, al no existir un reglamento que autorizare la imposición de rubros de esa índole quedaba claro que el obligado a ese pago no estaba en posición de hacer valer algún derecho respecto a ese cobro. **Cuarto:** Por parte de la denunciada y por más de 10 años han estado llamándome, buscándome insistentemente y acosándome para que les pague unas cuotas atrasada por concepto de un servicio de mantenimiento que yo no contraté y que no utilizo, pues no soy propietario de ningún derecho de cementerio y aún en el supuesto caso de serlo yo no he sido parte de ninguna de ninguna negociación con la empresa, no he dado mi consentimiento para la procedencia y fijación de montos por concepto de mantenimiento. **Quinto:** Por motivos de mis labores como notario desde hace tiempo que he venido contratando los servicios de la empresa Crediserver para la consulta de la base de datos de personas físicas y jurídicas, percatándome el día jueves de la semana pasada, casualmente después de una llamada a mi casa de una operadora de cobros, que la aquí denunciada, con base a un fichero de datos que éstos mantienen de sus clientes, en los cuales me incluyen sin ningún permiso, con total y absoluta irresponsabilidad e ilegalidad, pues no he dado mi consentimiento, en primer lugar para que éstos posean mis datos personales dentro de su base de datos, ni mucho menos he dado consentimiento para que ésta distribuya, ponga en conocimiento y propague de la forma que lo hizo, sea a través terceros que operan con fines comerciales datos personales de personas físicas y jurídicas, los datos relativas a una cuenta morosa, que según éstos el suscrito tengo con ellos.(...)”.* (Visible a folio 04 al 07 del Expediente Administrativo)”.

Por su parte el denunciado Camposanto La Piedad S.A., presentó el informe en forma extemporánea (Ver folio 32 y 33 del Expediente Administrativo), no obstante, como se indicó supra de conformidad con el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública esta Agencia puede realizar el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente. Y de relevancia para el caso bajo análisis se observa en dicho informe que efectivamente tal y como lo

manifiesta el denunciante, este suscribió un contrato con el denunciado por la compra de un lote destinado a sepultura, dicho contrato fue aportado como prueba por el denunciado en su libelo de contestación, y a su vez solicitado por esta Agencia de forma certificada para validar su veracidad al considerarlo de relevancia para la resolución del presente procedimiento, razón por la cual y según las potestades que le otorga la Ley N°8968 y su reglamento y el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública, al ser un documento de relevancia para el análisis del presente caso, debe admitirse el mismo.

Como lo indica en el informe la señora Marianela Cortes Castillo, en su condición de Apoderada Generalísima de **CAMPO SANTO LA PIEDAD S.A.**, en el punto segundo, fue esa entidad la que efectivamente se ocupa del otorgamiento de la escritura a favor de la señora **[NOMBRE 2]** dándose el traspaso legal del inmueble, bien que es el que genera los cobros de los servicios que presta la empresa denunciada, por lo que como lo señala el señor **[NOMBRE 1]**, su relación con la sociedad **CAMPO SANTO LA PIEDAD**, se generó a raíz de la adquisición del bien, por lo que al terminar su relación con el bien, debió la empresa tomar las medidas administrativas, para que la nueva propietaria realizara la documentación pertinente para asumir los costos que en su momento cumplió el señor **[NOMBRE 1]**; sin embargo, este es un tema que por la competencia en la materia la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes no entrará a pronunciarse.

Con respeto a las competencias de esta Agencia es importante señalar, que el artículo 4 de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968 establece el derecho de autodeterminación informativa de los habitantes.

Artículo 4.- Autodeterminación informativa

Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección.

Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.

Del mismo se concluye que toda persona tiene la posibilidad de controlar el uso que se quiera hacer de sus datos personales y siendo la ley de aplicación general tanto a entes públicos como privados, es una obligación de las personas que dan servicios que involucran el manejo de datos personales cumplir con la normativa que regula la materia, en ese mismo orden de ideas el artículo 7 establece los derechos de las titulares de los datos personales, indicando:

Artículo 7.- Derechos que le asisten a la persona



Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos.

La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud.

1.- Acceso a la información

La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada.

El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado:

a) Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de datos suyos en archivos o bases de datos. En caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en forma precisa y entendible.

b) Recibir la información relativa a su persona, así como la finalidad con que fueron recopilados y el uso que se le ha dado a sus datos personales. El informe deberá ser completo, claro y exento de codificaciones. Deberá estar acompañado de una explicación de los términos técnicos que se utilicen.

c) Ser informado por escrito de manera amplia, por medios físicos o electrónicos, sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con la persona interesada, excepto cuando con ellos se pretenda configurar un delito penal.

d) Tener conocimiento, en su caso, del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos de sus datos personales.

El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.

2.- Derecho de rectificación

Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular.

Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales.

El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.

Ahora bien, si analizamos que el señor **[NOMBRE 1]** le solicito literalmente al señor Alfredo Ortuño Victory mediante nota del 3 de julio de 2017, que indica: **“le solicito remover O GIRAR LAS**

INSTRUCCIONES DE INMEDIATO para dar de baja mis datos personales de cualquier base de datos, bien **sea propia o de terceros**, manifestándole expresamente, de acuerdo a la Ley N° 8968 del 07 de julio de 2011...**QUE NO EXISTE NINGUNA AUTORIZACIÓN DE MI PARTE PARA QUE ESTA EMPRESA ALMACENE, DISTRIBUYA, CIRCULE O DE CUALQUIER OTRA FORMA ponga en conocimiento mis DATOS PERSONALES o anotaciones como las que adjunto al pie de esta misiva...**” Era responsabilidad de la empresa realizar el análisis legal de sin contaba con elemento básicos fundamentales de conformidad con la ley de amplia cita, como lo establecido en el artículo 5 de la misma que establece:

Artículo 5.- Principio de consentimiento informado

1.- Obligación de informar

Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco:

- a) De la existencia de una base de datos de carácter personal.*
- b) De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos.*
- c) De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla.*
- d) Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos.*
- e) Del tratamiento que se dará a los datos solicitados.*
- f) De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos*
- g) De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten.*
- h) De la identidad y dirección del responsable de la base de datos.*

Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible.

2.- Otorgamiento del consentimiento

Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo.

No será necesario el consentimiento expreso cuando:

- a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo.*
- b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general.*
- c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal.*

Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

Pero además de lo establecido en el artículo que antecede la misma Ley N° 8968 faculta al ciudadano a revocar el consentimiento informado en cualquier momento; realizando un análisis de los hechos expuestos por ambas partes y la documentación que se aporta como prueba, se evidencia que la entidad denunciada tiene claro que la señora [NOMBRE 2] es la propietaria del bien y además se cuenta con certificación registral en la que se visualiza que efectivamente cuenta con un terreno descrito como: terreno de césped destinado a tumba, denominado la pasión bloque E fila 5 Lote 29, lo que evidencia que la relación que alega tener la empresa **CAMPO SANTO LA PIEDAD**, con el señor [NOMBRE 1], y que en razón de la misma se utiliza sus datos personales para cobrar un servicio no es tal, y que si dicho señor solicitó la eliminación de sus datos, a dicha entidad le correspondía realizar un análisis de lo solicitado y proceder a la eliminación, véase que en el informe que remite la representante de la entidad señalan que: “..Al día de hoy, quien suscribió el contrato es don [NOMBRE 1], y él procedió a regalar el derecho a su señora esposa, pues lo correcto es que ella se apersona a la empresa y suscriba el contrato a fin de anular el de don [NOMBRE 1], y así de esta manera sea ella a quién se le contacte par que realice el pago de rubros adeudados...” haciendo plena aceptación que el lote fue cedido a la señora [NOMBRE 2], o sea, hacen pleno reconocimiento de que en sus bases de datos la información perteneciente a los compradores se encuentra desactualizada, lo que contraviene con lo establecido en el artículo 6 de la Ley N° 8968, en el que se regula el principio de calidad de la información, que los obliga a que la misma sea veraz, actual y exacta, lo cual no se da en este caso.

Artículo 6.- Principio de calidad de la información

Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados.

1.- Actualidad

Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular.

2. Veracidad

Los datos de carácter personal deberán ser veraces.

La persona responsable de la base de datos está obligado a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita.

3.- Exactitud

Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas.

Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificadas, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección.

4.- Adecuación al fin

Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines.

No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley.

Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.

De conformidad con lo expuesto, considera esta autoridad que **CAMPO SANTO LA PIEDAD**, debe de observar plenamente lo establecido en la Ley N°8968 y actualizar sus bases de datos, utilizar la información personal de los titulares de acuerdo al fin para el cual les fue otorgada, así como gozar de exactitud en la misma, lo cual no se aprecia en el caso en análisis; así las cosas, lo procedente es declarar **CON LUGAR** la presente denuncia, y ordenar a la empresa señalada, suprimir de sus bases de datos la información referente al señor **[NOMBRE 1]**. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto al quejoso como a esta Agencia, en un plazo no mayor de 5 días hábiles, de conformidad con lo indicado en la Ley N° 8968.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

- 1. SE DECLARA CON LUGAR** la denuncia interpuesta, y consecuentemente se ordena al **CAMPO SANTO LA PIEDAD**, suprimir totalmente de su base de datos la información señalada por el denunciante, en un **plazo 5 días hábiles**, de lo cual deberá informarse tanto a la Agencia de Protección de Datos de los habitantes, como al denunciante.
2. En caso de incumpliendo, se procederá a tramitar el proceso pertinente para la imposición de una sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 28 de la **Ley N°8968**, misma que se fija en **CINCO** salarios base del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Firme la presente resolución, archívese el expediente.
3. De conformidad con la **Ley N° 8968** y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que pueden interponerse en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** –

Licda. ANA KAREN CORTES VIQUEZ
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes